

Biuletyn Klientów TÜVPOL Sp. z o.o.



TÜVPOL Sp. z o.o. jest członkiem Business Centre Club

Już XV lat razem!

W tym numerze:

Słowem wstępu

Prof. Piotr A. Wrzecioniarz – Już XV lat razem!

Gość specjalny

Dr. Andreas Drechsel, Dr. Marianna Stellmacher – Certyfikacja Systemów Zarządzania

Artykuły

Daniel Kowalski – TÜVPOL – firma z tradycjami

Marcin Leśniak – HACCP – koncentrujemy się na rzeczach ważnych

Maciej Krzemieniecki – Zmiany w ISO 19011

Nela Mrozek – Inwestycja w BHP

Piotr Snopek – Pozyskiwanie funduszy z Unii Europejskiej na rozwój firm

Michał Kamionowski – Badania techniczne pojazdów

Roman Boluk – szkolenia dla warsztatów samochodowych - mechanizmy rozrządu

Strefa Klienta

Krzysztof Kucharski – Jakość usług AB S.A. dopasowana do europejskich standardów

Grzegorz Wojtlik – System zarządzania w usługach tłumaczeniowych. Wymysł czy konieczność?

Szkolenia

Konferencja

Szanowni Państwo, Drodzy Klienci!

Już 15 lat służyliśmy naszą wiedzą, radą i pomocą wszystkim, którzy pragną pracować na europejskim poziomie. Ciągłe też poszukujemy nowych form współpracy, źródeł inspiracji, kanałów przekazu. Nieustannie rozszerzamy naszą ofertę zarówno w zakresie szkoleń, usług, jak i certyfikacji.

W roku 1996, kiedy autoryzowaliśmy pierwsze stacje kontroli pojazdów (SKP), byliśmy kojarzeni wyłącznie z branżą motoryzacyjną. Obecnie współpracuje z nami ponad 400 stacji z całego kraju. Przypomnijmy, że jako pierwsi – wspólnie z MSWiA oraz firmą ASSECO - wprowadzaliśmy Centralną Ewidencję Pojazdów i Kierowców na polski rynek. Nasz program komputerowy TÜVPOL dla SKP sprawdza się od wielu lat, a jego kolejne aktualizacje w bardzo nowoczesny sposób docierają do naszych odbiorców.

Po sukcesie w obszarze motoryzacji rozszerzyliśmy działalność na obszar Jakości i certyfikacji systemów zarządzania, produktów, badania urządzeń produkowanych w Polsce, jak i sprowadzanych do kraju w ramach wielkich inwestycji. Badania specjalistyczne to kolejny duży obszar naszej działalności. Sukcesy firm, z którymi współpracujemy są też naszymi sukcesami.

Do dziś przeszkoliliśmy tysiące osób, nie tylko w branży motoryzacyjnej, ale także zarządzania jakością. Współpracujemy z prestiżowymi uczelniami. Nasze szkolenia cieszą się nieustannym uznaniem. Mamy ambitne plany w tym zakresie. Dodajmy jeszcze certyfikację personelu i firm. Europejskie Centrum Certyfikacji Rzeczoznawców i Specjalistów Techniki Samochodowej ma już uznaną renomę oraz ciągle się rozwija. Certyfikacją firm obejmujemy nie tylko firmy produkcyjne, czy usługowe, ale także szkoły i jednostki samorządu terytorialnego.

Wymienię jeszcze niektóre firmy i sieci, z którymi na przestrzeni ostatnich 15 lat bezpośrednio, bądź poprzez jednostki pośredniczące współpracowałem:

- Mercedes
- Volkswagen
- Volvo
- Toyota
- Fiat
- Opel
- Wabco
- Shell
- Continental

Komunikaty:

Jednostka Certyfikująca TÜV Thüringen e.V. informuje, że zgodnie z wytycznymi normy PN-EN ISO/IEC 17021:2007 nastąpiły zmiany dotyczące terminów przystępowania do auditów re-certyfikujących.

Do auditu należy przystąpić w okresie ważności certyfikatu. Obecnie nie ma już możliwości przesunięcia terminu auditu do 6-ciu miesięcy od daty wygaśnięcia ważności certyfikatu.

Prosimy o uwzględnienie tego w swoich planach.

Istotą sprawnego zarządzania jest zrozumienie otaczającego nas świata...

- VOSS
- LG
- Mennica Państwowa
- MSWiA
- ASSECO
- Wielton
- ASMET
- PCC Rokita
- i inne

Marka kojarzona jeszcze pod koniec lat 90-tych wyłącznie z obszarem motoryzacji, szybko urosła o nowe obszary, synergetycznie uzupełniając się na polskim rynku. Nasz sukces zauważany jest przez różne gremia: nie tylko naszego regionu, ale całej Polski i odzwierciedla się w przyznanych nagrodach. Niech wspomnę chociażby otrzymany niedawno – ważny dla mnie i współpracowników – tytuł Złotego Inżyniera, przyznany przez jedno z najstarszych w Europie i bardzo zasłużone wydawnictwo „Przegląd Techniczny”. Otrzymaliśmy ponadto wyróżnienia takie jak: Dolnośląski Certyfikat Gospodarczy, list gratulacyjny Prezydenta RP, Medal Europejski dla Usług (przyznawany przez Komitet Integracji Europejskiej i BCC). Ostatnio także Dolnośląską Odznakę Rzemiosła – wyróżnienie za wkład we wspieraniu inicjatyw gospodarczych Małych i Średnich Przedsiębiorstw naszego regionu. Jako prezes firmy i profesor Politechniki Wrocławskiej staram się również moim współpracownikom przekazywać najważniejsze wartości około biznesowe. Oprócz jakości usług, nie należy zapominać o zwykłej sumienności, uczciwości w prowadzeniu biznesu i wywiązywaniu się z obowiązków przedsiębiorcy wobec społeczeństwa.

Dzisiejszy, dynamiczny rynek nie pozwala stać w miejscu. Już nie wystarczy utrzymywać jakości na stałym poziomie, należy ją ciągle doskonalić. My też – choć pozycja firmy jest stabilna i ugruntowana – wciąż poszukujemy nowych rozwiązań. Dla naszych Klientów i dla nas ważnym atutem jest nasze doświadczenie i kompetencje, ale także proinnowacyjność, której kolejne elementy będzie widać już wkrótce.

Od niedawna funkcjonuje u nas elektroniczny „Biuletyn Klienta”, w którym będziemy informować o wszelkich zmianach. Zachęcam do odwiedzania naszej strony internetowej www.tuvspl.com, gdzie znajdują Państwo wszelkie nowości.

Już dzisiaj zapraszam także na nasze XV-lecie, które pragniemy uczcić konferencją dla naszych Klientów. Proponujemy obszary tematyczne:

1. Zarządzanie jakością. Systemy bezpieczeństwa informacji.
2. Certyfikacja systemów zarządzania.
3. III Konferencja rzeczoznawców certyfikowanych w Europejskim Centrum Certyfikacji Rzeczoznawców i Specjalistów Techniki Samochodowej
4. CEPIK. Diagnostyka. Prawo. – konferencja dla stacji obsługi i kontroli pojazdów

Zapraszamy wszystkich zainteresowanych.

Wspólnie budujemy lepszą jakość oraz lepszą przyszłość na terenie Dolnego Śląska i całej Polski.

Piotr A. Wrzecioniarz

Prezes Zarządu TÜVPOL Sp. z o.o.

Profesor Politechniki Wrocławskiej

Okiem auditora:

Zapraszamy do zapoznania się z tekstami naszych auditorów Pana **Marcina Leśniaka** na temat jego spostrzeżeń i wniosków dotyczących systemu HACCP oraz Pana **Macieja Krzemienieckiego** na temat zmian w normie ISO19011.

Zapraszamy naszych auditorów do dzielenia się swoimi spostrzeżeniami, które mogą mieć znaczący wpływ na udoskonalanie systemów zarządzania naszych Klientów.

Certyfikacja systemów zarządzania

Wstęp

Najważniejszym celem każdego przedsiębiorstwa jest wypracowanie optymalnego zysku. Potencjały wzrostu ukryte są w umiejętnym dysponowaniu zasobami oraz w poprawie wizerunku firmy na rynku, między innymi poprzez:

- Usunięcie przyczyn błędów oraz samych błędów
- Samoocenę
- Gotowość do innowacji
- Umiejętność dopasowania się do zmieniających się warunków rynkowych
- Ulepszanie procesów, zarządzania, organizacji i włączanie pracowników do działań prorozwojowych

Wdrożenie systemu zarządzania i jego certyfikacja m.in. według ISO 9001 stała się dla wielu firm podstawą funkcjonowania. Świadomość tego faktu rośnie nie tylko w przedsiębiorstwach produkcyjnych, ale i w sferze usług.

Kiedy jeszcze w latach 50-tych kontrola Jakości odnosiła się głównie do produktów, to dziś punkt ciężkości w znacznej mierze się zmienił. Na pierwszym miejscu jest Klient i jego wymagania – tak wygląda nowoczesne myślenie i działanie przedsiębiorstw.

Akceptacja systemu zarządzania jakością i certyfikacji

Akceptacja systemu zarządzania Jakości i certyfikacji wymaga pełnej identyfikacji kierownictwa i współpracowników z danym systemem. Poprzez filozofię jakościową można z powodzeniem osiągnąć założone cele. W końcu certyfikacja nie ma być rozumiana jako ćwiczenie obowiązkowe, ale jako kamień węgielny pod budowę konceptu jakościowego. W ten sposób wzmacniamy swoją pozycję wśród konkurencji, gdyż poprzez certyfikację i doskonalenie systemu zarządzania:

- Zoptymalizujemy wewnętrzne procesy
- Odnajdziemy przyczyny powstawania błędów i usuniemy ich skutki
- Podnosimy zaufanie wśród klientów i zwiększamy ich bazę
- Zmniejszamy ilość wypadków przy pracy
- Zobowiązujemy się między innymi do zabezpieczenia produktów i procesów, optymalizacji sposobów motywacji pracowników, ciągłego doskonalenia względem Jakości, serwisu, ceny, procesów i usług
- Realizujemy przejrzyste procesy z zachowaniem elementów prawnych przepisów i zarządzeń (np. odpowiedzialność za produkt)
- Tworzymy podwaliny Całościowego Zarządzania Jakością (TQM)

Certyfikacja stanowi z jednej strony pierwszy krok do spełnienia wymagań Klienta, z drugiej strony jest kluczem otwierającym rynki europejskie i światowe. Jest dowodem na funkcjonowanie zgodne z normami i bezstronnym potwierdzeniem wykorzystywania systemów zarządzania w przedsiębiorstwie.

Jednostka certyfikująca systemy i personel TUV Thuringen e.V. – jako jednostka niezależna – jest akredytowana przez DAkkS (Deutsche Akkreditierungsstelle) według normy ISO 17021 i podlega jednocześnie nadzorowi oraz kontroli ze strony akredytora. Akredytacje i dopuszczenia Jednostki

Cytat wydania:

„W życiu bowiem istnieją rzeczy, o które warto walczyć do samego końca”

Paulo Coelho

Certyfikującej systemy zarządzania obejmują między innymi: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS, ISO 20000, ISO 22000, HACCP, SCC.

Zalety, szanse i przewaga przedsiębiorstw

System zarządzania przynosi przedsiębiorstwom wiele zalet. Zalety stosowania technik i metod jakościowych w całym obszarze przedsiębiorstwa powinny przenosić się na Klientów, dostawców, pracodawców oraz pracowników. Aby sprawnie działać, wszystkie grupy powinny „być i żyć” systemem, gdyż przedsiębiorstwo powinno nie tylko wdrażać i utrzymywać systemy, ale przede wszystkim ciągle je optymalizować.

Przedsiębiorstwa muszą opracowywać strategię dotyczące kolejnych wymagań. Zbudowane i wdrożone systemy – certyfikowane przez akredytowaną jednostkę – są dziś kluczem do europejskiego oraz międzynarodowego rynku.

Certyfikowany system Jakości oprócz tego, że jest kluczem, jest również podstawą do akceptacji naszej organizacji na rynku przez Klienta. Taka konfiguracja jest punktem wyjścia do wzrostu naszej konkurencyjności, a czasem gwarantem istnienia na rynku. Poprzez certyfikację inicjujemy dynamiczny, a nie statyczny proces, który ułatwia nam dopasowanie się, optymalizację i doskonalenie w ciągle zmieniających się warunkach.

Wprowadzenie skutecznych konceptów jakościowych oparte jest o akceptację na wszystkich szczeblach organizacji. Kolejne czynniki wpływające na akceptację systemu Jakości i jego certyfikację to:

- Szkolenia pogłębiające świadomość i wiedzę oraz wyczerpujące informowanie pracowników
- Praca zespołowa nakierowana na rozwiązywanie problemów (odkrywanie i usuwanie słabych stron)
- Zaangażowanie kierownictwa
- Korzystanie z zewnętrznych doradców

Tylko taki system będzie skuteczny. Postawione cele muszą być jasne, zrozumiałe i zadeklarowane całemu zespołowi. One spajają motywację, zaufanie i identyfikację z przydzielonymi zadaniami.

Podsumowanie

Kluczem do długotrwałego sukcesu jest konsekwentna orientacja na Klienta. Skuteczne wdrożenie systemu zarządzania jakością zależy jest od związanych z tym korzyści, zaangażowania i motywacji wszystkich współpracowników na wszystkich szczeblach przedsiębiorstwa. Z ich pomocą wzmocnimy identyfikację z produktem i usługami.

Certyfikacja sama w sobie jest już częścią programu zadowolenia Klienta, sposobem na przyciągnięcie nowych możliwości rynkowych oraz drogą w kierunku TQM.

Dr. Andreas Drechsel

Leiter der Zertifizierungsstelle des TÜV Thüringen e.V.

Dr. Marianna Stelmacher

Zertifizierungsstelle für Systeme und Personal (Lipsk / Erfurt / Jena)

Opiekun Przedstawicielstwa w Polsce

Państwa partner w certyfikacji na terenie Polski

Przedstawicielstwo w Polsce:

TÜVPOL Sp. z o.o.

Ul. Powstańców Śląskich 5

53-332 Wrocław

Tel. 71 332 76 51 Email: certyfikacja@tuvpol.pl

www.tuvpol.pl

Jesteśmy do Państwa dyspozycji.

Informacje na temat TÜV Thüringen znajdziecie Państwo na stronie: www.tuev-thueringen.de

Kontakt:

Zertifizierungsstelle für Systeme und Personal des TÜV Thüringen e.V.

Ernst-Ruska Ring 6

D - 07745 Jena

Email: zertifizierung@tuev-thueringen.de

Oferta pracy:

Przedstawicielstwo Jednostki Certyfikującej poszukuje auditorów i ekspertów technicznych systemów zarządzania ISO 9001, 14001, 18001, 22000, 27001, HACCP z ważnym, akredytowanym certyfikatem (IRCA, TÜV Akademia). Jeśli jesteście Państwo zainteresowani osobiście lub znacie kogoś, kto ma predyspozycje do bycia audytorem Jednostki Certyfikującej, to prosimy o kontakt na adres: certyfikacja@tuvpol.pl

TÜVPOL – firma z tradycjami

Szanowni Państwo, Drodzy Klienci!

Czas mija nieubłaganie, a my zmieniamy się próbując dotrzymać mu tempa. Te 3 miesiące od poprzedniego wydania Biuletynu upłynęły niespodziewanie szybko. Czas urlopów dobiega końca, więc większość z nas zapewne powróciła już do swoich codziennych obowiązków i zastanawia się nad kolejnymi krokami w sferze prywatnej i zawodowej.



Dla TÜVPOL czas ten upłynął pod znakiem kolejnych zmian oraz przygotowań do ważnego wydarzenia: konferencji z okazji 15-lecia firmy. Ten spory bagaż doświadczeń, sięgający jeszcze wydarzeń z przetomu lat 90-tych ubiegłego wieku i transformacji ustrojowej oraz gospodarczej, w której rodziły się nowe pomysły, przekłada się na sposób działania organizacji na rynku. Dziś stawiamy na tradycję i innowacyjność – cele, które wyznaczamy sobie na kolejne lata. Tradycja w Jakości usług, ale przede wszystkim innowacyjne działania zmierzające ku doskonałości, a przekładające się na satysfakcję Klienta TÜVPOL.

W planach na najbliższe pół roku mamy wiele działań, które będą miały charakter prorozwojowy. Zbieraliśmy sygnały od Państwa oraz od naszych auditorów, aby móc uczynić nasz warsztat lepszym.

Cieszymy się, że dostrzegacie Państwo już teraz pozytywy nowego medium, jakim jest biuletyn Klientów TÜVPOL. Dziękujemy za przesłane do nas teksty. Będziemy je publikować w kolejnych numerach. Wierzymy, że najbliższy czas przyniesie nam wszystkim szybki rozwój, a stawiane przed nami cele zostaną w pełni zrealizowane.

Tego sobie i Państwu życzę!

Z wyrazami szacunku i pozdrowieniami

Daniel Kowalski

TÜVPOL /Redakcja Biuletynu/

Przedstawicielstwo Jednostki Certyfikującej TÜV Thüringen e.V. przy TÜVPOL Sp. z o.o.

<http://www.facebook.com/pages/TUVPOL-Sp-z-oo/147116428690812>

Wspieramy:

Działania TÜVPOL nie ograniczają się do wymiaru komercyjnego. Ważnym elementem jest tworzenie klimatu okołobiznesowego, czynny udział w życiu społecznym. Nasze „**Social Responsibility**” objawia się między innymi spontanicznymi akcjami pomocowymi dla potrzebujących organizacji społecznych.

TÜVPOL Sp. z o.o. 1 września przekazał nieodpłatnie sprzęt komputerowy Szkole Podstawowej numer 2 w Wołowie.

HACCP – koncentrujemy się na rzeczach ważnych

Kilkuletnie doświadczenia sektora spożywczego z obowiązkowym systemem HACCP, doprowadziły do dynamicznego wzrostu świadomości, umiejętności i wiedzy osób odpowiedzialnych za funkcjonowanie tego systemu, a wraz z nim do podniesienia poziomu jego skuteczności. Należy jednak zadać pytanie, czy na wszystkich płaszczynach rozwój ten jest równomierny.

Informacje zbierane podczas wielu auditów, jak również konsultacji z zakresu funkcjonowania systemu bezpieczeństwa żywności w różnych gałęziach szeroko pojętego przemysłu spożywczego, pozwalają na stwierdzenie, że nie w każdym przypadku system HACCP zmierza we właściwym kierunku.

Obserwując systematyczny rozwój i doskonalenie systemu HACCP, warto skupić się na dwóch aspektach: dokumentacji opisującej system bezpieczeństwa żywności przedsiębiorstwa oraz zapisach systemowych jako jednej z ważniejszych jego części, która dokumentuje wykonanie najważniejszych operacji wpływających oraz warunkujących bezpieczeństwo żywności.

O ile część opisowa dokumentacji w większości przedsiębiorstw znajduje się na stosunkowo wysokim poziomie, to w zakresie prowadzenia zapisów systemowych pozostaje jeszcze olbrzymi potencjał.

Na przestrzeni ostatnich lat część opisowa dokumentacji w wielu organizacjach uległa pozytywnym zmianom. W trakcie jej doskonalenia główny nacisk położony był na:

- eliminację zbędnych treści,
- optymalizację struktury dokumentacji, co wynikało z doświadczeń zdobytych w trakcie postępowania się nią,
- wprowadzenie wydolnej procedury nadzoru nad dokumentacją, regulującą między innymi: wprowadzanie, powielanie, postępowanie się, wycofywanie, archiwizację dokumentów systemu HACCP w tym również zapisów systemowych.

Wskazane powyżej systematyczne zmiany dokumentacji, wynikające ze szczegółowych obserwacji w trakcie postępowania się nią, pozwoliły na osiągnięcie zadowalającego poziomu w zakresie struktury i treści w niej zawartych.

Niezwykle istotną częścią dokumentacji systemu HACCP są zapisy systemowe, odzwierciedlające działania warunkujące zapewnienie bezpieczeństwa żywności, którą prowadzimy obrót lub produkujemy.

W wielu audytowanych organizacjach zauważa się, że stosowane formularze zapisów nie współgrają ze specyfiką przedsiębiorstwa. Decydując o prowadzeniu zapisów systemowych często zapominamy o:

- zasadności ich stosowania (w całości lub ich części),
- ich formie, która powinna być dostosowana do osób i miejsca prowadzenia,
- sposobie prowadzenia analizy wszystkich zapisów, co jest niezwykle istotnym elementem systemu HACCP,
- identyfikacji formularzy zapisów.

Bardzo często w dokumentacji systemu HACCP istnieją formularze wymagające zapisywania wielu zbędnych informacji. Praktyka taka skutkuje poświęceniem dużej ilości czasu przez osoby odpowiedzialne za prowadzenie obrotu żywnością, a w efekcie stwarza realne zagrożenie dla bezpieczeństwa zdrowotnego żywności.

Zapisywanie wielu nieistotnych informacji - a wśród nich szczątkowej ilości informacji „ważnych” - uniemożliwia prowadzenie szybkiej i skutecznej analizy wypełnionych formularzy zapisów, która to analiza warunkuje prewencyjny charakter systemu HACCP. Dlatego też osoby odpowiedzialne za kształt

Humor



formularzy zapisów muszą pamiętać o tym: kto je będzie wypełniał, w jakich warunkach, w jakim miejscu, jaki czas jest niezbędny do ich wypełnienia, a przede wszystkim o tym, że formularz powinien gromadzić wyłącznie istotne informacje i nie powielać informacji zapisanych w innych miejscach.

Rozpatrując zagadnienie zapisów systemowych musimy mieć świadomość, że jest to temat wymagający indywidualnego podejścia w każdej organizacji, zawsze jednak powinniśmy mieć na względzie ich efektywność. Warto bowiem pamiętać, że należy zapisywać tylko istotne informacje, w jak najprostszy i najszybszy sposób a oszczędzony czas spędzać na ich analizie i podejmowaniu działań korygujących i oby jak najczęściej zapobiegawczych.

Kilkuletnia ciężka praca osób bezpośrednio lub pośrednio związanych z systemem HACCP uświadomiła nam wszystkim ogromne znaczenie właściwego podejścia do dokumentacji systemu HACCP. Odpowiednie przygotowanie jej treści i formy, jak również sposób jej nadzorowania warunkuje prawidłowe funkcjonowanie, wydolność i efektywność systemu bezpieczeństwa żywności jak również innych systemów zarządzania jakością.

Mając świadomość olbrzymiego postępu w tym zakresie na przestrzeni ostatnich kilku lat, nie powinniśmy poprzestawać w wysiłkach na rzecz dalszego doskonalenia tego systemu w kolejnych obszarach. Dlatego też, w trakcie dalszych działań powinniśmy krzewić i pogłębiać wiedzę oraz przekazywać doświadczenie, które dotychczas mając na celu podniesienie bezpieczeństwa żywności, którą spożywamy.

Czego życzę wszystkim czytelnikom i sobie samemu.

Marcin Leśniak

Firma Ekspert – Partner TÜVPOL

Auditor zewnętrzny Jednostki Certyfikującej TÜV Thüringen

marcin.lesniak@poczta.onet.pl

Zmiany w ISO 19011 (norma dotycząca audytowania)

Od pierwszego opublikowania normy ISO 19011 w 2002 pojawiły się nowe normy dotyczące systemów zarządzania np. ISO 22000:2005, ISO/IEC 27001:2005. To spowodowało, że dla auditorów, którzy je weryfikują brak było odpowiednich wytycznych do prawidłowego planowania i przeprowadzania tych audytów, ponieważ dotychczasowa norma ISO 19011:2002 stanowiła o „Wytycznych dotyczących audytowania systemów zarządzania jakością, zarządzania środowiskowego.” Zmiany, które w ostatnich latach nastąpiły w istniejących standardach, np. ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, wykazały też, że konieczna jest nowelizacja ISO 19011:2002. Komitety techniczne: ISO/TC176 (zarządzanie jakością) i ISO/TC 207 (zarządzanie środowiskiem) oraz inne zainteresowane komitety techniczne ISO opracowały wspólny projekt nowelizacji normy ISO 19011, który został opublikowany jako projekt dotyczący „Wytycznych audytowania systemów zarządzania”, a więc nie ogranicza się tylko do najczęściej stosowanych standardów ISO 9001, czy ISO 14001.

W chwili obecnej status projektu nowelizacji normy PN EN ISO 19011:2010 jest określany przez ISO jako 50.20 tj. zakończony został etap zatwierdzenia przez komitet projektu FDIS i jest zainicjowane głosowanie członków organizacji ISO/IEC.

Przewiduje się, że oficjalna publikacja normy nastąpi późną jesienią bieżącego roku. W tym projekcie podano wytyczne dotyczące audytowania różnych systemów zarządzania, w tym zasad audytowania, zarządzania programami audytów, prowadzenia audytów, jak również wytyczne dotyczące oceny kompetencji osób zaangażowanych w proces audytowania, w tym odpowiedzialnych za zarządzanie programem audytów, auditorów i zespołów audytujących.

Zastosowanie normy do innych rodzajów audytów niż dotyczący jakości czy zarządzania środowiskowego jest możliwe pod warunkiem zwrócenia uwagi na potrzebne specyficzne kompetencje.

Frank „Spread”

Po długim okresie napięcia na rynkach walutowych, wydaje się, że sytuacja powoli się stabilizuje, a spekulanci wyszli z koszyka bankowego, aby wrócić na giełdę z pokazną gotówką zarobioną na szwajcarskich frankach.

Polscy kredytobiorcy znów będą spać spokojnie, chyba, że zdecydują się na samodzielną obsługę kredytu i rozpoczną szukanie okazji zakupu franka po kursie mniejszym niż oferowanym przez banki.

Czy omijanie spread'u się opłaca? Tego jeszcze nie wiemy, choć niektórzy twierdzą, że mogą zaoszczędzić kilkadziesiąt złotych na jednej racie. Ile czasu stracą na dodatkowe czynności, tego nie mówią...

Tym, którzy się na to zdecydują życzę kanonu blisko domu, a wszystkim, którzy zaciągnęli kredyt we frankach: niskiego kursu!

Daniel Kowalski
/redakcja biuletynu TÜVPOL /



Rozdział 4 normy opisuje zasady, które pomagają użytkownikom zrozumieć znaczenie auditowania i są konieczne, aby zrozumieć dalsze wskazówki w następnych rozdziałach

Rozdział 5 podaje wskazówki dotyczące ustalenia programów auditów włącznie z ustaleniem celów programu i koordynacji czynności auditowania.

Rozdział 6 podaje wskazówki dotyczące przeprowadzania auditów systemów zarządzania

Rozdział 7 podaje wskazówki dotyczące kompetencji oceny auditorów i zespołu auditorskiego

Załącznik „A” ilustruje zastosowanie wskazówek z rozdziału 7 w różnych dyscyplinach - specyfikacjach jak np. dla jakości, zarządzania środowiskowego, bezpieczeństwa pracy i ochrony zdrowia, RSPC (zarządzanie odpornością, zagadnieniami bezpieczeństwa, planowanie i przygotowanie do utrzymania zdolności do działania) i bezpieczeństwem transportu.

Załącznik „B” podaje przykłady dotyczące oceny kwalifikacji zespołu auditorskiego w różnych hipotetycznych organizacjach i różnych branżach np. zarządzanie ruchem lotniczym czy organizacji imprez.

Załącznik „C” podaje wskazówki dla auditorów do planowania i przeprowadzenia auditów

Dodatek -suplement A - (informacyjny)

Specyficzna dyscyplinarna wiedza i gotowość auditorów

A.1 - Postanowienia ogólne

A.2 - Specyficzna dyscyplinarna wiedza i gotowość auditorów- jakość

A.3 - Specyficzna dyscyplinarna wiedza i gotowość auditorów- środowisko

A.4 - Specyficzna dyscyplinarna wiedza i / lub gotowość auditorów- bezpieczeństwo i ochrona zdrowia

A.5 - Specyficzna dyscyplinarna wiedza i / lub gotowość auditorów- zarządzanie RSPC (zarządzanie odpornością, zagadnieniami bezpieczeństwa, planowanie i przygotowanie do utrzymania zdolności do działania, ang. Resilience, Security, Preparedness and Continuity)

A.6 - Specyficzna dyscyplinarna wiedza i / lub gotowość auditorów - dyscyplina : zarządzanie bezpieczeństwem transportowym

A.7 - Specyficzna dyscyplinarna wiedza i gotowość auditorów- zapisy

Dodatek -suplement B - (informacyjny)

Przykłady do oceny kwalifikacji zespołu auditorskiego

B.1 - Postanowienia ogólne

B.2 - Zastosowanie procesu oceny zespołu auditorskiego, który przeprowadził audit wewnętrzny systemu zarządzania jakością i zarządzania środowiskowego w organizacji ruchu lotniczego

B.3 - Zastosowanie procesu oceny zespołu auditorskiego, który przeprowadził audit wewnętrzny systemu zarządzania jakością i zarządzania bezpieczeństwem pracy i ochrony zdrowia w organizacji imprez?

B.4 - Zastosowanie procesu oceny dla pojedynczego auditora w programie wewnętrznego auditu dotyczącego hipotetycznego zarządzania RSPC (zarządzanie odpornością, zagadnieniami bezpieczeństwa, planowanie i przygotowanie do utrzymania zdolności do działania)

Dodatek -suplement C - (informacyjny)

Dodatkowe wskazówki dla auditorów do planowania przeprowadzania auditów

C.1 - Zastosowanie metod auditowania

C.2 - Źródła informacji

C.3 - Przeprowadzenie badania dokumentacji

C.4 - Przygotowanie dokumentów roboczych

C.5 - Rozważenie metody pobierania próbek losowych podczas auditu

C.6 - Wskazówki do postępowania na miejscu auditu i obserwacje

C.7 - Przeprowadzenie wywiadu

C.8 - Ustalenia z auditu

Maciej Krzemieniecki

TÜVPOL / Auditor wiodący / Auditor Senior TÜV Thüringen



Inwestycja w bezpieczeństwo i higienę pracy

Obowiązkiem każdego pracodawcy jest chronić zdrowie i życie pracowników poprzez zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy. Przepisy prawa, a także organy nadzorujące warunki pracy wymagają, ale i wspierają pracodawców w dbałości o zdrowie oraz życie pracowników. Lata doświadczeń dowiodły, że organizowanie bezpiecznej pracy jest dla przedsiębiorców także opłacalne. Liderzy współczesnych przedsiębiorstw wiedzą, że pracownicy są ich największym kapitałem. Od ich solidności, zaangażowania, pomysłowości, determinacji, chęci podjęcia uciążliwych czy nawet niebezpiecznych prac zależy sukces przedsiębiorstwa.

Współczesna medycyna umożliwia nam korzystanie z długiego - w porównaniu z historią gatunku człowieka - życia. Koszty leczenia oraz koszty zachowania dobrej kondycji są wysokie. Przyszli pracownicy szukają firm, które zaoferują nie tylko godne wynagrodzenie, ale także bezpieczne środowisko pracy.

Klient, nabywca produktów lub usług oczekuje zaspokojenia swoich potrzeb. Cena produktu, jego parametry funkcjonalne to obecnie nie jedyne stosowane przez klienta kryteria oceny jakości. Klient oczekuje również:

- ⇒ Ciągłej dostępności produktu
- ⇒ Niższych kosztów eksploatacji
- ⇒ Produktu skompletowanego, skonfigurowanego zgodnie z jego oczekiwaniami
- ⇒ Dodatkowych funkcji produktu, np. możliwości eksploatacji w ekstremalnych warunkach
- ⇒ Pełnej informacji o produkcie
- ⇒ Specyficznej formy obsługi, np. różnych form doradztwa i szkoleń
- ⇒ Dłuższej niż określona w przepisach gwarancji serwisu
- ⇒ Bezpieczeństwa użytkownika produktu
- ⇒ Odpowiedzialności wytwórcy za produkt
- ⇒ Uszanowania środowiska naturalnego w eksploatacji produktu
- ⇒ Uszanowania środowiska naturalnego w procesie wytwarzania, ale także
- ⇒ **Zachowania bezpieczeństwa w procesach wytwarzania produktu**

Ogromną wagę przywiązuje się do wizerunku firmy. Dbałość o wizerunek firmy to także dbałość o bezpieczeństwo i higieniczne warunki pracy jej pracowników. Dlatego też ocena środowiska pracy coraz częściej bywa warunkiem rozpatrywanym przy zawieraniu umów. Niespotykana w dziejach konkurencja, tempo wprowadzania na rynek produktów, sprawia że współczesne przedsiębiorstwo nie może pozwolić sobie na koszty związane z wypadkami.

$Kwo = (KCS + KPM + Kt + Kz + KZP + KSM + KN + KŚ + Ki) - O$

Gdzie:

Kwo - koszt wypadku ogółem,

Kcs - koszt czasu straconego,

Kpmit - koszt pomocy medycznej,

Kt - koszty transportu

Kz - koszt zastępstw,

Kzp - koszt zakłóceń w procesie wytwarzania,

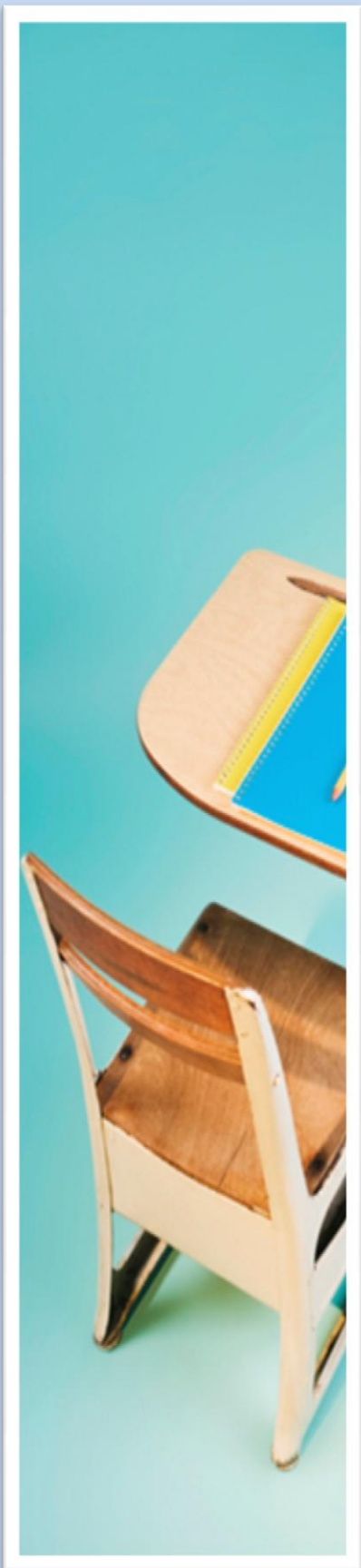
Ksm - koszt strat materialnych,

Kn - koszt napraw,

Kś - koszt świadczeń,

Ki - koszty inne,

O - odszkodowania otrzymane z instytucji ubezpieczeniowej



Odszkodowania nie pokrywają strat związanych z karami za niewywiązanie się lub nieterminowe wywiązanie się z umowy. Nie pokrywają straty wiarygodności, czy wręcz utraty klienta.

O wiele mniej kosztuje profilaktyka, przewidywanie problemu, oszacowanie ryzyka utraty życia lub zdrowia, wyeliminowanie zagrożenia lub utrzymanie na poziomie akceptowalnym. Jakość środowiska pracy też należy wypracować. Potrzebne wskazówki odnośnie postępowania opartego na podejściu wyprzedzającym, przedsiębiorcy znajdują w normach z dziedziny systemów zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy.

Pierwszym instrumentem do budowy, oceny oraz doskonalenia systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy był International Safety Rating System (ISRS). Zasady ISRS zostały opracowane już w roku 1978 w International Loss Control Institute w Loganville w USA między innymi na zlecenie firm ubezpieczeniowych w celu wymiernej oceny zarządzania stratami. Opracowano przewodnik dla tych przedsiębiorstw, które chcą dążyć do redukcji strat poprzez stosowanie najlepszych praktyk zarządzania bezpieczeństwem pracy. Zasady te przyjęły się także w krajach europejskich. Od roku 1997 także przedsiębiorstwa polskie wdrażają ten system oceny ryzyka.

Pomimo, że zainteresowanie standardami związanymi z bezpieczeństwem pracy wykazują przedsiębiorstwa wysoko rozwiniętych gospodarczo państw, do chwili obecnej nie został opracowany standard europejski w postaci norm ISO. Międzynarodowa Organizacja do spraw Standaryzacji (ISO) rozpatrywała potrzebę opracowania i ustanowienia odpowiedniej normy w tym zakresie. Po przeprowadzeniu konsultacji w szerokim gronie przedstawicieli rządów, urzędów państwowych, przedsiębiorców, komitetów normalizacyjnych, firm ubezpieczeniowych, firm consultingowych, jednostek certyfikujących i innych, Techniczne Kolegium Zarządzające ISO podjęło decyzję o nie przystępowaniu do prac nad normalizacją wymagań odnośnie systemów zarządzania bezpieczeństwem pracy. ISO interesują poczynania państw w zakresie opracowywania standardów krajowych, dlatego bacznie obserwuje działania i efekty w tym kierunku realizowane.

Zapotrzebowanie przedsiębiorstw na systemowe rozwiązania zaspokajają normy krajowe. Uregulowania te z reguły zachowują strukturę norm ISO, co niewątpliwie jest zaletą, ponieważ pozwala na wykorzystanie już działających w przedsiębiorstwach rozwiązań i dokumentacji, a utworzonych na potrzeby systemów jakości wg serii ISO 9000 czy systemu środowiskowego wg serii 14000.

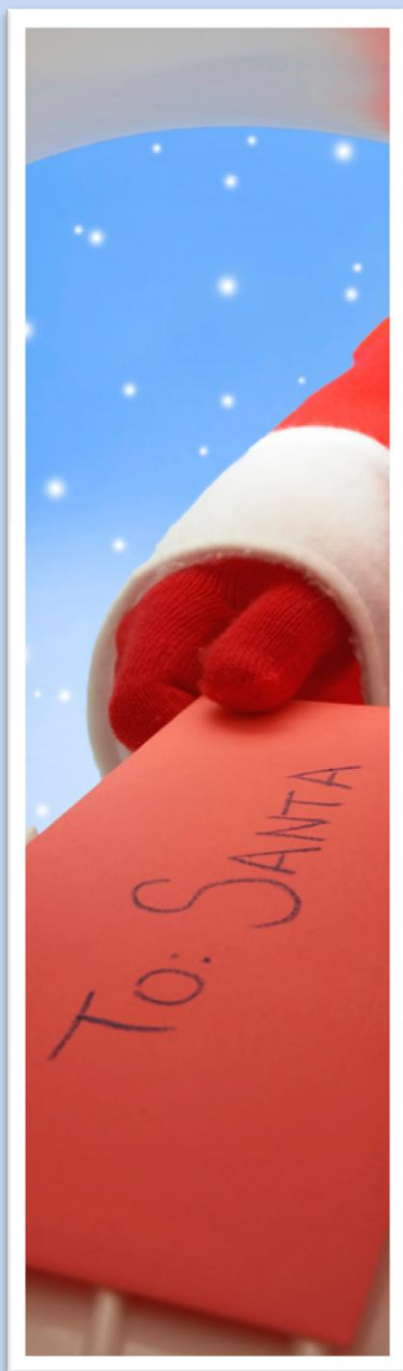
Na rynku polskim funkcjonują dwie równorzędne normy PN-N 18001:2004 oraz BS OHSAS 18001:2007 stanowiące wymagania Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy, będące podstawą certyfikacji. Pierwsza przyjazna w terminologii polskiemu prawodawstwu z dziedziny BHP, druga reklamowana jako standard międzynarodowy. Obie spełniają wymagania wytycznych Międzynarodowego Biura Pracy dla systemów zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy ILO-OHS. Normy te mogą być stosowane przez każde przedsiębiorstwo, zarówno produkcyjne jak i usługowe, przedsiębiorstwo o złożonej lub prostej strukturze organizacyjnej niezależnie od rodzaju prowadzonej działalności oraz wykorzystywane przez przedsiębiorstwa, których liderzy są zainteresowani podejmowaniem systematycznych działań na rzecz poprawy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy.

W normach tych nie ustanowiono bezwzględnych wymagań dotyczących efektów działań w zakresie BHP. Standardy te zawierają podstawy umożliwiające przedsiębiorcom kontrolowanie ryzyka utraty zdrowia i życia w środowisku pracy, zachowanie zgodności z przepisami prawa oraz dają narzędzia, które konsekwentnie stosowane, zapewnią ciągłe doskonalenie w zakresie BHP, a co za tym idzie: mogą stać się gwarancją bezpiecznego środowiska pracy.

Nela Mrozek

Firma „NEMAR”, Partner TÜVPOL

e-mail: nemar@op.pl



Pozyskiwanie funduszy z Unii Europejskiej na rozwój firm

Unijne pieniądze dla przedsiębiorstw

Dotacje unijne, to jedna z szans dla przedsiębiorców na skorzystanie ze wsparcia w ramach środków publicznych. Dofinansowanie oferowane jest przez różne instytucje, a ich największy strumień dotyczy typowych projektów rozwojowych, inwestycyjnych, informatyzacji, rozwoju działalności produkcyjnej, usługowej, badawczo-rozwojowej oraz szkoleń.

Obecnie Polska jest na półmetku budżetu unijnego, co oznacza, iż do rozdysponowania pozostaje coraz mniej pieniędzy. Poszczególne urzędy dokonały pierwszych analiz, podsumowań dotychczasowego wydatkowania pieniędzy. Okazało się, iż w wielu instytucjach są jeszcze oszczędności. Dokonano przesunięć środków z działań, które nie cieszyły się do tej pory zainteresowaniem, m.in. na rzecz przedsiębiorców.

Cieszy fakt, iż Polska bardzo dobrze wykorzystuje przyznane środki europejskie, co skutkowało przyznaniem na lata 2011-2013 dodatkowych ponad 300 mln EURO. Spora część z tego budżetu będzie przeznaczona dla Firm z sektora MŚP. Zostały zatem jeszcze tylko dwa lata na wykorzystanie funduszy w ramach trwającego do końca 2013 roku okresu programowania. Firmy w tym czasie mogą liczyć na bezzwrotne dotacje na poziomie od 30% do 85%.

Planowane ważniejsze nabory wniosków, to ...

Urząd Marszałkowski dla Mazowsza w ramach działania 1.5 „Rozwój przedsiębiorczości” we wrześniu planuje nowy nabór wniosków z dofinansowaniem projektów z budżetem do 8 mln zł. Dofinansowanie wynieść może do 50% kosztów kwalifikowanych projektu. Preferowane będą projekty innowacyjne oraz konkurencyjność na poziomie ponadlokalnym.

W województwie śląskim nabór wniosków zaczyna się 7 września, i trwać będzie do 7 grudnia br. W tym czasie przedsiębiorcy z sektora MŚP mogą liczyć na dofinansowanie inwestycji do 60%, nie więcej niż 750 tys. zł. Głównym celem działania 1.2.4 jest podniesienie konkurencyjności, wzmocnienie innowacyjności w regionie oraz wzrost zatrudnienia. W marcu 2011 roku ruszył program wsparcia dla sektora turystycznego.

W tym roku możliwość uzyskania dotacji na rozwój Firm oferuje także Urząd Marszałkowski w Lublinie. Ogłoszenie konkursu planowane jest na grudzień b.r. Poziom dofinansowania wyniesie do 70%, nie więcej niż 1 mln zł.

Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa w ramach działania „Tworzenie i rozwój mikroprzedsiębiorstw” oferuje dotacje do 300 tys. zł dla Firm inwestujących na terenach wiejskich tj. w miejscowościach do 5 tys. mieszkańców. Nabór wniosków planowany jest na przełomie III i IV kwartału tego roku. Warunkiem jest promocja zatrudnienia. Poziom dofinansowanie, to 50% wartości inwestycji.

W tym czasie ruszy także program dla Firm z sektora przetwórstwa rolno-spożywczego, z możliwością uzyskania wsparcia do 20 mln zł.

Dużym dysponentem środków jest PARP, która w październiku oferuje dotacje dla przedsiębiorców inwestujących w sektorze B2B. Działanie 8.2 Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka pozwala na zwrot inwestycji w ramach integracji informatycznej z partnerami biznesowymi. Maksymalna kwota dofinansowania, to do 70%, nie więcej niż 2 mln zł. Na jesieni ruszy działanie 1.4 POIG, które dotyczy projektów o charakterze badawczo-rozwojowym, a w 2011 program na e-biznes w ramach działania 8.1.

W innych województwach sytuacja jest zmienna, ale przedsiębiorcy także mogą liczyć na nowe konkursy. Warto śledzić aktualizowane na bieżąco harmonogramy naborów wniosków.

WIGE Consulting oferuje kompleksową pomoc w doborze odpowiedniego programu oraz kompleksową obsługę przy pozyskaniu i całkowitym rozliczeniu pozyskanych środków.

W ramach oferty pomagamy także we wdrożeniu systemów zarządzania jakością, BHP, ochroną środowiska oraz systemów zarządzania bezpieczeństwem informacji.

Ba@k, czyli ceny paliw

Jakież zdziwienie mnie ogarnęło, kiedy w zeszłym tygodniu tankowałem mojego smoka, dla którego poćnięcie 8 l benzyny to pestka. Prawie za cud uznałem pojawienie się na liczniku dystrybutora liczby 4,99... Pomyślałem wtedy, że pewnie złapali Kadaffiego, więc znów będą swobodnie pompować libijską ropę, co przełoży się na spadek ceny za baryłkę.

Wieczorem okazało się, że Kadaffiego jeszcze nie złapali, a na baryłkę to właściwie każdego Polaka stać – tyle, że czekoladową...

Daniel Kowalski

/redakcja biuletynu TÜVPOL /

Nasi konsultanci są dostępni pod numerami tel: 515 114 100 – 103 oraz wige@wige.pl Więcej informacji na: www.wige.pl

Piotr Snopek

konsultant ds. funduszy unijnych
Wige Consulting, Partner TÜVPOL

Badania Techniczne Pojazdów

Firma TÜVPOL Sp z o. o. od 15 lat działa na terenie całego kraju. Na zlecenie Firmy, w połowie lat 90 opracowano specjalistyczny program „TÜVPOL dla SKP”. Program ten służy do prowadzenia informatycznego rejestru badań technicznych pojazdów, wystawiania wszelkich zaświadczeń oraz faktur dla klientów, przesyłania wymaganych informacji do Wydziału Komunikacji, uzyskiwania informacji o danych technicznych pojazdów i gromadzenia informacji o wykrytych usterkach w badanych pojazdach. Program jest aktualizowany i dostosowywany do potrzeb wynikających z obowiązujących przepisów dotyczących działalności SKP.



Kilka lat temu opracowano specjalny moduł CEPiK-SK, który pozwala na generowanie i późniejszą wysyłkę danych do MSWiA. W marcu 2009 roku wdrożono badania pilotażowe na 100 Stacjach Kontroli Pojazdów. Zebrane doświadczenia oraz systematyczne prace przy udoskonalaniu modułu pozwalają obecnie na instalowanie oprogramowania na każdej SKP, która posiada odpowiedni sprzęt komputerowy i dostęp do Internetu.

Firma TÜVPOL proponuje licencjonowane oprogramowanie Stacjom Kontroli Pojazdów na terenie całego kraju, oferując konkretną pomoc przy instalowaniu oprogramowania, jego serwisowaniu oraz szkoleniu pracowników dla prawidłowej obsługi, możliwość doposażenia oprogramowania w dodatkowe elementy między innymi: czytnik do dowodów rejestracyjnych, wydruk tabliczek znamionowych, funkcje powiadamiania klienta o nadchodzącym terminie badania technicznego.

W dalszym ciągu prowadzimy prace nad udoskonalaniem i rozszerzeniem możliwości oprogramowania. O postępie tych prac będziemy Państwa na bieżąco informować.

Michał Kamionowski

TÜVPOL / Specjalista ds. SKP

Kontakt:

Departament Badań Technicznych Pojazdów

tel. 71/332-66-50, kom. 602-47-33-42, kom. 602-31-98-31

e-mail: skp@tuvpol.pl

Szkolenia techniczno - praktyczne dla warsztatów samochodowych

W obecnych czasach jakość oferowanych usług warsztatowych jest, obok ceny, jednym z najważniejszych czynników sukcesu w branży motoryzacyjnej. W celu skutecznego podnoszenia jakości oferowanych usług mechanicy powinni stale podnosić swoje kwalifikacje, a także na bieżąco zapoznawać się z najnowszymi rozwiązaniami technicznymi, które w branży motoryzacyjnej pojawiają się zawsze, a w czasach kryzysu szczególnie często. Wychodząc naprzeciw zapotrzebowaniu rynku, a także uwzględniając dużą ilość nowatorskich rozwiązań, ContiTech Power Transmission Group wraz z TÜVPOL Sp. z o.o. od 2007 roku organizują szkolenia techniczno – praktyczne pt. „Budowa, wymiana i regulacja elementów układu rozrządu”. Do dnia dzisiejszego zostało przeszkolonych ponad 5000 mechaników w całej Polsce.

Nasi eksperci przekazują wiedzę techniczną dotyczącą najnowszych rozwiązań pasków napędowych, uczą jak identyfikować przyczyny oraz jak skutecznie zapobiegać uszkodzeniom paska rozrządu. Szkolenia dotyczą także tematów specjalnych np. profili zębów, materiałów do produkcji pasków rozrządu oraz specjalistycznych przyrządów do prawidłowego montażu. Zajęcia rozbudowane są również o zagadnienia związane z napędami realizowanymi przez paski wielorowkowe i klinowe. Podczas zajęć wykorzystywane są rozwiązania rzeczywiście stosowane w danych rodzajach napędów, modele układów, a także elementy, które uległy różnorodnym uszkodzeniom. Wspólnie w zakresie szkoleń dotyczących pasków zębatych osiągnęliśmy europejski poziom.

Roman Boluk

TÜVPOL / Pełnomocnik ds. Jakości

Doradca, ekspert techniczny, wykładowca Wyższej Szkoły Bankowej, prowadzący szkolenia Contitech



Strefa Klientów TÜVPOL

Jakość usług AB S.A. dopasowana do europejskich standardów



AB S.A., jeden z liderów na rynku IT w Europie Środkowo-Wschodniej, wdrożył Zintegrowany System Zarządzania zgodny między innymi z wymogami norm ISO 9001:2008 oraz ISO 14001:2005, uzyskując tym samym certyfikację TÜV Thüringen.

Wdrożenie Systemu nie należy do najłatwiejszych procesów, na które może się zdecydować przedsiębiorstwo. Wymaga to przede wszystkim pełnego zaangażowania zarządu oraz kadry managerskiej, która wprowadza współpracowników w nowe procedury. Bardzo ważna jest też komunikacja wewnętrzna - każdy pracownik powinien czuć, że jest istotną częścią przedsiębiorstwa i ma wpływ na zachodzące zmiany.

Dodatkowym utrudnieniem może się okazać ilość oraz różnorodność działań w firmie. Jednakże jak tłumaczy Krzysztof Kucharski, Członek Zarządu AB S.A. - *Mieliśmy dobrze opracowany plan działania oraz wyznaczoną osobę dedykowaną zadaniu i odpowiedzialną za System Zarządzania, co znacznie ułatwiło nam procedurę wdrożeniową.*

Jesteśmy największym dystrybutorem w regionie, sprzedajemy gotowe produkty, ale również produkujemy własne komputery, serwery i materiały alternatywne do drukarek. Szeroka oferta handlowa obejmująca kilka rynków zbytu od każdego przedsiębiorstwa wymaga szczególnego zaangażowania w usystematyzowanie procesów zarządzania biznesem. Nasz obecny sukces poparty wzrostem najważniejszych wskaźników finansowych 12 kwartał z rzędu świadczy o tym, że nam się udało i optymizmem patrzymy w przyszłość - dodaje Krzysztof Kucharski, Dyrektor ds. Prawnych i Korporacyjnych, Członek Zarządu AB S.A.

Zintegrowany System Zarządzania w spółce AB obejmuje: montaż, sprzedaż, dystrybucję i serwis komputerów i serwerów, oprogramowania, elektroniki użytkowej i telefonii komórkowej oraz konfekcjonowanie materiałów eksploatacyjnych do drukarek. To zapewnia ciągłość i przejrzystość wszystkich procedur np. tak ważnej dla dystrybutora logistyki.

Jako firma działająca na trzech rynkach w regionie Europy Środkowo-Wschodniej zdecydowaliśmy się na wdrożenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania, aby dopasować poziom jakości naszych usług i produktów do europejskich standardów - mówi Krzysztof Kucharski. Certyfikacja to również zgodność prawna wszystkich procedur w firmie, potwierdzona przez niezależną jednostkę. - dodaje Dyrektor ds. Prawnych i Korporacyjnych AB S.A.

Transparentne zarządzanie to szansa na zbudowanie relacji z kontrahentami, partnerami biznesowymi oraz klientami indywidualnymi. To również gwarancja jakości usług, co przekłada się na rosnącą przewagę konkurencyjną tak w Polsce jak regionie Unii Europejskiej.

Krzysztof Kucharski

Członek Zarządu - Dyrektor ds. Prawnych i Korporacyjnych

AB S.A.

ul. Kościelna 32, 51-416 Wrocław

tel. +48 71 3240 615

gsm. +48 603 929 558

fax. +48 71 3240 648

<http://www.ab.pl>; <http://www.abonline.pl>

Klient TÜVPOL

System zarządzania jakością tłumaczeń. Wymysł czy konieczność?



Istnieją branże, w których przydatność produktu jest wyraźnie warunkowana jego jakością. Jeśli cieśla może wykonać szalunek z centymetrową dokładnością, to już stolarz swoją szafkę musi spasować do milimetra – inaczej się nie domknie.

Tłumaczenia stanowią szczególną materię. Język jest żywym tworem, w którym nie ma jednego wyjątkowo poprawnego odpowiednika danego wyrazu, a każdy przekład jest lepszym lub gorszym przybliżeniem kontekstu. Niekiedy nawet próbą odgadnięcia tego, co autor miał na myśli...

Pojawia się więc szerokie pole do błędów – czasem śmiesznych, czasem strasznych. Może się oto zdarzyć, że w tłumaczeniu instrukcji obsługi przeczytamy: „Przed uruchomieniem minikoparki należy zwrócić uwagę, aby nie zostać przejechanym przez minikoparkę”, gdy tłumacz przełoży słowo za słowo i tekst, po niemiecku brzmiący zwyczajnie, wyda się po polsku cokolwiek śmieszny.

Może się jednak zdarzyć, że w dokumentacji produktu, angielskie „fee” (opłata) pomyli się tłumaczowi z „salary” (wynagrodzenie) i w efekcie klienta nie obciążą opłaty, a przeciwnie, otrzyma jeszcze wynagrodzenie. Albo składniowy błąd w umowie o przedstawicielstwo spowoduje, że sprzedawca nie będzie *jedynym* (wyłącznym) przedstawicielem producenta, będzie mu natomiast wolno sprzedawać *jedynie* (wyłącznie) produkty tego producenta.

Podobne przykłady można mnożyć. Dlatego też dbające o klienta biura poddają wszystkie tłumaczenia korektom, których pracochłonność obciąża samo biuro; z zasady za korekty nie otrzymuje się odrębnego wynagrodzenia – klient oczekuje poprawnego przekładu i innego nie przyjmie, bo też do niczego go nie wykorzysta.

Nad wprowadzeniem systemu zarządzania jakością ISO 9001 zastanawialiśmy się właśnie w kontekście korekt i weryfikacji tłumaczeń. Od dłuższego czasu stosowaliśmy własne, wewnętrzne procedury, które funkcjonowały całkiem dobrze, chociaż nie były opisane ani sformalizowane.

Główna obawa przed wprowadzeniem certyfikowanego systemu zarządzania jakością sprowadzała się do pytania, czy procedury nie utrudnią nam pracy, w której reagowanie na indywidualne potrzeby klienta stanowi istotną wartość: każde tłumaczenie jest osobnym projektem, koordynowanym przez jedną osobę i żadna procedura nie udzieli jej odpowiedzi: „*jak dane tłumaczenie wykonać najlepiej?*”

Mimo wszystko zdecydowaliśmy się na wprowadzenie ISO 9001 we wrześniu 2008 przeszliśmy pomyślnie audit certyfikujący. Na przestrzeni kilku lat mieliśmy możliwość zweryfikowania przydatności Systemu Zarządzania Jakością w wielu aspektach działalności firmy.

Dobrym przykładem obrazującym realne zastosowanie systemu jest procedura weryfikacji i oceny tłumaczy:

Każdy tłumacz podlega ocenie wg określonych kryteriów po wykonaniu zlecenia. Wiedząc, że podlega sformalizowanej ocenie, tłumacz przykładowo nieco większą wagę do jakości swojej pracy, niż gdyby wiedział, że oceniany nie jest. W ustalonych odstępach czasu generujemy średnią ocen i na tej podstawie tworzymy listę rankingową. Kolejne zlecenia przydzielamy według klucza: „im wyższa pozycja na liście, tym więcej zleceń”. Dzięki temu otrzymujemy od naszych tłumaczy dobre (coraz lepsze) tłumaczenia, których korekta i weryfikacja jest łatwiejsza i przebiega szybciej niż przed wprowadzeniem systemu ocen. W efekcie klient otrzymuje lepszy produkt w krótszym czasie.

Przydatność systemu obserwujemy również w obszarze komunikacji z klientami, badaniu poziomu ich zadowolenia oraz w relacjach z pracownikami i podwykonawcami. Po czterech latach od uzyskania certyfikatu ISO 9001 oceniam, że system zarządzania jakością okazał się narzędziem przydatnym w codziennej pracy i usprawniającym wiele jej aspektów poprzez wyraźne wskazanie „co” należy zrobić w typowych, powtarzalnych sytuacjach, ale nie narzucając pracownikom „jak” zrobić to najlepiej.

Grzegorz Wojtkuk

Prezes Zarządu

Yellow Centrum Języków Obcych Sp. z o.o.
ul. Piłsudskiego 13, 50-048 Wrocław

tel. +48 71 344 80 01

e-mail: tumaczenia@yellow.pl, info@yellow.pl

www.yellow.pl

Klient i Partner TÜV POL

* na wybrane usługi

7% zniżki dla Klientów TÜV POL[®]
na hasło TÜV POL B2

Najbliższe szkolenia otwarte Akademia TÜVPOL

Auditor wewnętrzny systemu zarządzania jakością wg ISO 9001:2008
(Cena regularna – 900 zł/ Cena dla klientów TÜVPOL – 750 zł)

✓ 2011.09.05-07
✓ 2011.09.19-21
✓ 2011.10.05-07
✓ 2011.10.19-21
✓ 2011.11.14-16

Przedstawiciel kierownictwa ds. systemu zarządzania jakością (pełnomocnik) ISO 9001:2008
(Cena regularna – 850 zł/ Cena dla klientów TÜVPOL – 700 zł)

✓ 2011.09.26-27
✓ 2011.10.03-04
✓ 2011.11.07-08

Auditor i pełnomocnik systemu zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności HACCP
(Cena regularna – 1250 zł/ Cena dla klientów TÜVPOL – 1050 zł)

✓ 2011.09.26-28
✓ 2011.11.21-23

Auditor wewnętrzny i przedstawiciel kierownictwa systemu zarządzania środowiskowego ISO 14001:2004
(Cena regularna – 1250 zł/ Cena dla klientów TÜVPOL – 1050 zł)

✓ 2011.09.12-14
✓ 2011.10.10-12
✓ 2011.11.28-30

5S – porządek musi być!
(Cena regularna – 500 zł/ Cena dla klientów TÜVPOL – 400 zł)

✓ 2011.09.15
✓ 2011.09.29
✓ 2011.10.13
✓ 2011.10.17
✓ 2011.11.09
✓ 2011.11.21

System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji - podstawy
(Cena regularna – 600 zł/ Cena dla klientów TÜVPOL – 450 zł)

✓ 2011.09.23
✓ 2011.10.14
✓ 2011.10.25
✓ 2011.11.10
✓ 2011.11.22

Ponadto w stałej ofercie znajdziecie Państwo między innymi: **kolor**

FMEA – podstawy (2 dni) / warsztaty (2 dni)
SPC – podstawy (2 dni) / warsztaty (2 dni)
Narzędzia Jakości w Praktyce (2 dni)
Auditor Systemu Bezpieczeństwa Informacji (3 dni)
Przedstawiciel Kierownictwa ds. SZBI (2 dni)
System Zarządzania dla Branży Motoryzacyjnej (3 dni)
Analiza Systemów Pomiarowych wg. MSA (2 dni)
Dokumentowanie Systemu Zarządzania Jakości (2 dni)

Wraz z Wyższą Szkołą Bankową firma TÜVPOL prowadzi studia podyplomowe z Zarządzania Jakością

Więcej informacji na stronie naszego partnera (www.wsb.wroclaw.pl)

NOWOŚĆ W OFERCIE! JUŻ OD PAŹDZIERNIKA!

Szkolenia jakościowe z modułem języka obcego! (Na tym szkoleniu – oprócz standardowej wiedzy z systemów zarządzania – poznacie Państwo podstawowe słownictwo w wybranym języku: angielskim lub niemieckim, stosowane w obszarze Jakości). Szczegółową ofertę prześlemy na życzenie wszystkim zainteresowanym.

Terminy szkoleń mogą ulec zmianie.

Kontakt w sprawie szkoleń:

Joanna Górską
Dyrektor Departamentu Szkoleń

Joanna.gorska@tuvpol.pl
Tel. +48 696 069 516

WRZESIEŃ 2011

P	W	Ś	C	P	S	N
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26+	27+	28+	29	30		

PAŹDZIERNIK 2011

P	W	Ś	C	P	S	N
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

LISTOPAD 2011

P	W	Ś	C	P	S	N
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Szkolenia z zakresu techniki samochodowej

Oferujemy Państwu szereg szkoleń z zakresu techniki pojazdów samochodowych, szkoleń dla diagnostów i rzeczoznawców samochodowych.

Najbliższe szkolenie dla diagnostów planowane jest na 21.11.2011 - 02.12.2011

Szkolenia dla warsztatów samochodowych Partner Continental ContiTech Polska

Wrzesień			Październik			Listopad		
1	Komorniki	15.09.2011	2	Szczecin	06.10.2011	1	Kluczbork	08.11.2011
2	Gorzów Wlkp.	22.09.2011	3	Kłodzko	10.10.2011	2	Mysłowice	09.11.2011
3	Szczecin	28.09.2011	4	Etka	12.10.2011	3	Ostrowiec Św	16.11.2011
4	Wałcz	29.09.2011	5	Bartoszyce	13.10.2011	4	Krosno	17.11.2011
1	Wałbrzych	05.10.2011	6	Włocławek	19.10.2011	5	Starachowice	23.11.2011
			7	Bydgoszcz	20.10.2011	7	Łódź	30.11.2011
			8	Mińsk Mazowiecki	25.10.2011			
			9	Gdańsk/Ostróda	26.10.2011			

Kontakt w sprawie szkoleń Conti:

Roman Boluk

konsultacje@tuvpol.pl

Tel. + 48 692 428 799

Konferencja

TÜVPOL Sp. z o.o. ma zaszczyt zaprosić wszystkie zainteresowane osoby na ogólnopolską konferencję i uroczystość 15-lecia firmy, która rozpocznie się 21 października 2011 o godzinie 10:00 w Regionalnym Centrum Turystyki Biznesowej Hala Stulecia we Wrocławiu.

Szczegóły zostaną przesłane do Państwa drogą mailową. Informacje będą dostępne wkrótce również na naszej stronie www.tuvpol.pl

TÜVPOL Sp. z o.o. jest uczestnikiem programu Rzetelna Firma Krajowego Rejestru Długów



<http://www.rzetelnafirma.pl/FLC3E0G7/1>

Zaproszenie do współpracy

Zapraszamy do współpracy firmy konsultingowe, firmy doradcze oraz wdrażające systemy zarządzania. Oferujemy Państwu merytoryczne wsparcie w działaniach, przyszłościowy dostęp do naszej bazy wiedzy oraz wsparcie w promocji.

Zapraszamy Klientów TÜVPOL do współredagowania naszego Biuletynu.

Zainteresowanych prosimy o kontakt na adres mailowy:

certyfikacja@tuvpol.pl

TÜVPOL Sp. z o.o.

ul. Powstańców Śląskich 5, 53-332 Wrocław

Email: certyfikacja@tuvpol.pl

www.tuvpol.pl

Firma TÜVPOL Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość, kompletność zamieszczonych artykułów, ani za ewentualne stosowanie się do ich zawartości.